

平成28年度 施設指定管理者 モニタリングレポート(年次評価報告書)

施設名	西部児童館
指定管理者名	(株)ポピンズ
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成32年3月31日 (1年目)
所管課	児童福祉課

1 業務履行の確認・評価

適正な施設の運営・維持管理が行われているか。	年次評価
	A
【施設の運営に関する基本的事項】 ・ 指定管理初年度であるが、直営体制からのスムーズな引継ぎがされ、安定した体制で管理運営が行われている。 ・ 前半期・後半期ともに指定管理者制度導入以前のH26年度利用者実績を上回っている。 【自主事業に関する事項】 ・ 指定管理初年度のため大きな独自事業の開催はなかったものの、幼児用手作りおもちゃの作成などの取り組みが好評で定着している。今後、地域ボランティアや地域の社会資源を活用した独自事業の展開にも期待していきたい。 ・ 個別の対応としても保護者の悩み相談対応にも、相談しやすい環境づくりや職員のスキルアップに力を注いだ。 【施設の維持管理業務に関する事項】 ・ 指定管理初年度のため、修繕および備品購入の購入の実績は少ないものの、利用者の安心・安全を確保するために必要な対応は実施されている。 ・ 樹木選定やカーペット清掃なども定期的に実施された。	

2 サービスの質に関する評価

提供するサービスの水準が確保されているか。 また、サービスの向上が図られていたか。	年次評価 B
【利用者アンケート(満足度調査)に関する事項】 調査の概要 ・ 前半期と後半期に来館者アンケートを実施。 調査結果の概要 ・ サービスの質の評価については、おおむね良好な回答。アンケートで寄せられた意見に対し、その都度、対応努力がされている。 ・ 職員の対応において、不満とする回答が少数ながらあるものの、老朽化している施設でも、清掃管理などに関して、おおむね満足との結果であったりと日々の職員の丁寧な管理対応がうかがわれる。 【自主事業に関する事項】 ・ 指定管理初年度のため大きな独自事業の開催はなかったものの、幼児用手作りおもちゃの作成などの取り組みが好評で定着している。今後、地域ボランティアや地域の社会資源を活用した独自事業の展開にも期待していきたい。 ・ 個別の対応としても保護者の悩み相談対応にも、相談しやすい環境づくりや職員のスキルアップに力を注いだ。 【サービス水準や利用環境に関する事項】 ・ 現場での事故報告や苦情・要望対応に対して、指定管理者本部だけでなく、担当課との連携により、迅速な事態の情報共有と対応をしている。 ・ 保護者への制度案内について、担当課への確認が不足し、保護者の不審を招いた事案も発生しており、今後、再発の防止と上記体制の強化が必要。	

3 サービス提供の継続性・安定性に関する評価

健全な収支状況のもと、継続的・安定的にサービスが提供されているか。 また、団体の経営状況は健全か。	年次評価 A
【施設の収支状況に関する事項】 3施設共通事項 ①指定管理料 41,500,000円 ②本部経費(人事・教育・経理システム等) 7,387,200円(税込み概算) 含む南部児童館年間支出＋西部児童館年間支出＋ひまわり児童館年間支出 38,017,286円(税込み概算) ①－②＝3,482,691円の黒字である。 【団体の経営状況に関する事項】 3施設共通事項 (株)ポピンズの経営状況の分析 ・売上高の推移は89億1千7百万円、107億4千万円、123億3千5百万円と順調な伸びである。 ・総利益は18億9千1百万円、25億7百万円、28億7千9百万円、営業利益は2億1千6百万円、3億3百万円、4億7千万円。 ・税引き後の利益については、1億6千7百万円、2億6千7百万円、3億1千7百万円と売上高同様順調に推移している。 ・貸借対照表を見てみると、28年12月期で利益剰余金は9千6百万円余の資本金に対し、10億8千4百万円と健全な財務体質である。	

総合評価	B	【審査委員会コメント】 指定管理制度初年度であるが、概ね安定した管理体制で運営できており、来館者実績も多い。制度案内等についても、市担当課との円滑なコミュニケーションや管理者による確認を強化することでトラブル発生することのない体制を整備することが必要。
-------------	-----------------	--

【年次評価】 (評価基準)

- S(優良) : 区分評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- A(良好) : 区分評価が全てA以上。
- B(課題あり) : 区分評価にBがあった。
- C(要改善) : 区分評価にCがあった。

【総合評価】 (評価基準)

- S(優良) : 市の要求水準を上回るサービスが提供されている。 (目安) 年次評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- A(良好) : 市の要求水準に沿ったサービスが提供されている。 年次評価が全てA以上。
- B(課題あり) : サービスの内容の一部に課題がある。 年次評価にBがある。
- C(要改善) : サービスの内容に改善が必要である。 年次評価にCがある。